

Exemple type de parcours complet en blended

Evaluation des objectifs  
et des connaissances

Parcours  
e-learning  
**6h30**

Formation en  
présentiel  
**2j (14h)**

Classe  
virtuelle  
**2h**

Evaluation des acquis

e-learning ouvert au début du parcours puis accessible pendant **6 mois**

**mi<sup>2</sup>**  
Formation

# BLENDED LEARNING



# Description des 3 phases d'apprentissage de nos parcours en **BLENDED-LEARNING**

<b>Phase 1</b>	e-learning	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'apprenant démarre sa formation avec plusieurs modules en e-learning</li><li>• Le parcours e-learning est composé de modules dits « fondamentaux », et d'autres optionnels (« Boîte à outils » et « Pour aller plus loin ») permettant d'approfondir les notions obligatoires. L'apprenant reçoit un mail d'invitation pour se connecter à la plateforme e-learning</li><li>• <b>Les modules restent accessibles pendant 6 mois après le début du parcours</b></li></ul>
<b>Phase 2</b>	Formation en présentiel	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>L'apprenant doit avoir vu tous les modules « fondamentaux » pour pouvoir assister à la formation en présentiel</b></li><li>• La formation en présentiel a pour but d'approfondir les notions abordées dans le parcours e-learning et de travailler sur des mises en situation et des échanges pratiques</li><li>• Ce rendez-vous permet également aux apprenants de se rencontrer en présence de leur formateur</li></ul>
<b>Phase 3</b>	Classe virtuelle*	<ul style="list-style-type: none"><li>• D'une durée de 2 heures par séance, <b>la classe virtuelle</b> rassemble les apprenants ayant assisté à la même session, ainsi que leur formateur</li><li>• Elle repose sur des <b>échanges de bonnes pratiques</b> et permet aux apprenants de partager leurs ressentis et leurs expériences à la lumière de leur apprentissage.</li><li>• Chaque participant reçoit une invitation de connexion à notre plateforme de classe virtuelle à une date et heure prédéfinie en début de parcours</li></ul>

\*La Classe Virtuelle : M2i formation vous propose de réaliser en amont un test de connexion à notre système de classe virtuelle.

## Savoir prévenir et résoudre les conflits – Parcours Blended

Référence : B-DPCONF-PB

Appréciation : Évaluation qualitative de fin de parcours

Modalités et moyens pédagogiques : 20h30 dont E-learning (6h30 : 4h20 de fondamentaux + 2h10 d'approfondissement) – Présentiel (2 jours / 14h) – Classe virtuelle en option (2h)

**A l'issue de ce stage vous serez capable de :** Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant - Prendre conscience de l'impact de votre comportement sur l'autre - Adapter votre communication pour prévenir les conflits - Impliquer votre interlocuteur dans la résolution de conflits - Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous - Appliquer une méthode simple de résolution de conflits.

**Prérequis :** Ce parcours ne nécessite pas de prérequis.

**Public concerné :** Toute personne amenée à gérer un conflit.

**Cette formation :**

- est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et / ou testées et approuvées par l'éditeur et / ou par M2i Formation
- bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

## E-LEARNING



### LA PSYCHOLOGIE DU CONFLIT

Comprendre le processus conflictuel  
Accepter le conflit

### LES CAUSES DE DESACCORDS PROFESSIONNELS

Gérer les turbulences d'une équipe  
Se poser de bonnes questions en cas de conflit dans l'équipe

### LES ATTITUDES FACE AUX CONFLITS

Prendre conscience de son rôle dans le conflit  
Comment gérer les conflits et les désaccords  
Neutraliser les conflits

### APPROCHE CONSTRUCTIVE DE RESOLUTION DES CONFLITS

Traiter les crises entre les personnes  
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?  
Le cas de la victime  
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?  
Le cas du sauveur  
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?  
Le cas du persécuteur

### L'ARBITRAGE ET LA MEDIATION

Réguler les tensions grâce à la méthode DESC  
5 méthodes de résolution des conflits

### LA PREVENTION DES CONFLITS

Comprendre la méthode des gains mutuels  
Prendre conscience des différents registres de communication

### BOITE A OUTILS

Repérer les attitudes inefficaces en cas de conflit  
Comprendre le processus conflictuel  
Identifier les problèmes de fond  
Gérer les turbulences d'une équipe  
Prendre conscience de son rôle dans le conflit  
Résoudre les conflits par la communication  
Traiter les crises entre les personnes  
Réguler les tensions grâce à la méthode DESC  
Préparer la résolution d'un conflit grâce à la méthode FOSSEA  
Attention aux mauvaises interprétations

### POUR ALLER PLUS LOIN

Comprendre la méthode des gains mutuels  
Mener un entretien de résolution de crise  
Bâtir un plan pour traiter une crise sur le long terme

## PRESENTIEL



### LES DIFFERENTS TYPES DE DESACCORDS

Les indicateurs de conflits  
Les conflits ouverts et fermés  
Typologie des rapports de force

### LA PSYCHOLOGIE DU CONFLIT

L'instauration du conflit  
Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité  
Le centre du conflit  
La durée

### LES CAUSES DE DESACCORDS PROFESSIONNELS

Les attitudes face au conflit  
Les comportements spontanés  
Repérer les jeux psychologiques pour mieux contourner  
Repérer ses préjugés et ses croyances  
Gérer ses émotions  
Mettre en place l'assertivité

### APPROCHE CONSTRUCTIVE DE RESOLUTION DES CONFLITS

La spirale de l'agressivité  
Les comportements efficaces et inefficaces  
La phrase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes  
La recherche des solutions, la phase des enjeux  
Savoir sortir des situations de blocage  
Les compromis gagnant-gagnant  
Le contrat commun et l'après conflit

### L'ARBITRAGE ET LA MEDIATION

Dépassionner les rapports  
Les six étapes de la médiation  
Repérer les véritables sources de conflits  
Mener une négociation entre deux parties  
La solution finale et le suivi

### LA PREVENTION DES CONFLITS

Exprimer les désaccords  
Clarifier  
Traiter les revendications et gérer les tensions  
Faire face aux tactiques et aux critiques  
Travailler avec une personne difficile  
Favoriser la cohésion dans une équipe  
Savoir dire « non »

### SYNTHESE DE LA SESSION

Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement  
Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant  
Bilan oral et évaluation à chaud

## CLASSE VIRTUELLE EN OPTION



VALIDATION DES ACQUIS DE LA PHASE E-LEARNING

REVISIONS DE CONCEPTS FONDAMENTAUX

QUESTIONS / REPONSES

ECHANGES DE BONNES PRATIQUES